



ISSN: 2597-4726

AQLI
Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah



Jurnal Riset Sains Manajemen

Volume 2, Nomor 4, 2018

Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Pak Kandong.

Hal. 151-160.

Informasi Artikel

Kandong, P. (2018). Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(4), 151-160. Retrieved from <http://ejurnal.id/index.php/jsm/article/view/233>



© LPPI AQLI
Jurnal Riset
Sains Manajemen
Vol. 2 No. 4
Hlm. 151-160

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM

Pak Kandong

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hamzah Fansuri, Subulussalam, Aceh

Email: pakkandong@gmail.com

ABSTRACT

- Purposes* – The purpose of this study is to analyze public perceptions of public services of local government. This study was conducted at Population and Civil Registration Agency of Subulussalam City.
- Methods* – This research focused on the process and description of the analysis. In the questionnaire research was distributed to users of public services as many as 35 research respondents. In addition, researchers also conducted interviews with service providers and service users.
- Findings* – The result of the study showed that the quality of public services in the Population and Civil Registration Agency of Subulussalam City was in good condition.
- Keywords* – Public perception, public service.

PENDAHULUAN

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja



birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Selama ini baik pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif. Kesulitan ini disebabkan belum disusunnya suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan suatu organisasi pemerintah, walaupun secara prosedural telah ditentukan antara lain adanya pola dasar pembangunan daerah, repelita daerah dan rencana tahunan pembangunan daerah. Akan tetapi pada kenyataannya pencapaian sasarannya kurang terorganisasi, terintegrasi dan tidak ada sinkronisasi satu sama lainnya. Karena itulah diperlukan suatu pengukuran kinerja yang dapat memberikan informasi atas efektivitas dan efisiensi pencapaian kinerja organisasi, hal ini juga sekaligus mengubah paradigma lama bahwa instansi yang sukses dinilai atas keberhasilannya dalam menyerap anggaran dan bukan atas pencapaian tujuan yang pada akhirnya dapat memuaskan masyarakat banyak. Dengan kata lain suatu instansi dikatakan berhasil apabila dapat menyerap anggaran 100% anggaran pemerintah, walaupun hasil ataupun dampak dari pelaksanaan program tersebut masih berada di bawah standar. Pengukuran kinerja merupakan alat yang bermanfaat dalam upaya mencapai tujuan, melalui pengukuran kinerja dapat dilakukan proses penilaian terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan pengukuran kinerja dapat memberikan penilaian yang obyektif dalam pengambilan keputusan manajemen. Jadi pengukuran kinerja dapat membantu meningkatkan kualitas dan menurunkan biaya yang timbul dari kegiatan pemerintah (Lembaga Administrasi Negara, 2006).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Subulussalam, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah organisasi pemerintah yang mengurus tentang kependudukan dan pencatatan sipil. Organisasi ini juga tergolong Sebagai salah satu pusat pelayanan yang sangat padat dan dibanjiri oleh masyarakat dengan berbagai macam urusan seperti mengurus KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain-lain.

Sebagai organisasi yang langsung berhadapan dengan permasalahan status kependudukan dan pencatatan sipil, maka dibutuhkan keterampilan pegawai yang profesional di dalam mengurus urusan dan kepentingan masyarakat termasuk memberikan pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan dan transparan kepada masyarakat. Selama ini ketika masyarakat hendak berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, banyak sekali persepsi masyarakat menyangkut dengan pelayanan, ada yang mengatakan berbelit-belit, tidak terukurnya waktu serta sulitnya mendapatkan kepastian. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam belum diketahui.

Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dan juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Berdasarkan dari berbagai persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka penulis pun ingin melakukan penelitian dengan maksud agar semua polemik tentang pelayanan bisa diketahui dengan cara ilmiah.



dengan penelitian ini nantinya semua persepsi masyarakat baik yang positif maupun negatif akan bisa terjawab.

Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

KAJIAN LITERATUR

Menurut *American Marketing Association*, pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Cowell, 1984). Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai dengan keramah tamahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada konsumen, maka konsumen akan merasa mendapat kepuasan dan dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan perusahaan dan demikian juga dengan sebaliknya (Zainun, 2000).

Sementara itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Pelaksanaan pelayanan publik menjadi sangat penting dikarenakan sadar ataupun tidak sadar, setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah, tidak henti-hentinya orang berurusan dengan birokrasi sejak berada dalam kandungan sampai pada meninggal dunia. Seperti membuat akta kelahiran, membuat kartu tanda penduduk, membuat kartu keluarga dan membuat akta kematian (Winarno, 2002).

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan (Menpan-RI, 2003).

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut: Dasar hukum persyaratan; prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan; pengawasan intern; pengawasan ekstern; penanganan pengaduan, saran dan masukan; jaminan pelayanan (Menpan-RI, 2003).



Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat diperincikan sebagai berikut: (1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat; (3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”; (4) Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; dan (5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik harus memenuhi kriteria yang sesuai dengan keinginan publik, antara lain yaitu : (1) Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan; (2) Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu; (3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan; (4) Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan; (5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan; (6) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung; (7) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain; (8) Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti; (9) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia. (10) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan; (11) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-ruguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri; (12) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan



pelanggan dan memberikan perhatian secara personal; (13) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya; (14) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan; dan (15) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar (Lembaga Administrasi Negara, 2003).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif. Data penelitian dikumpulkan dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 35 responden sebagai sampel penelitian. Responden adalah mereka yang menggunakan layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

Instrumen penelitian diadaptasi dari kriteria Lembaga Administrasi Negara tentang layanan publik, yakni: (1). kesederhanaan; (2). kejelasan; (3). kepastian waktu; (4). akurasi; (5). keamanan; (6). tanggung jawab; (7). kelengkapan sarana dan prasarana kerja; (8). kemudahan akses; (9). kedisiplinan, kesopanan; (10). kenyamanan; (11). kualitas pelayanan secara umum (Lembaga Administrasi Negara, 2003).

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian di proses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai dengan tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Pelayanan publik yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan.

Di dalam analisis ini, persepsi masyarakat terhadap pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dengan mengacu pada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 1. Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

Dimensi	Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1. Prinsip kesederhanaan	Prosedur Sering Berbelit-belit	Tidak	20	57
		Kadang-kadang	9	26
		Ya	6	17
	Prosedur Mudah Dipahami dan Dilaksanakan	Ya	23	66
		Kadang-kadang	12	34
		Tidak	0	0
2. Prinsip Kejelasan	Persyaratan Teknis dan Administratif mudah dilaksanakan	Ya	19	54
		Kadang-kadang	16	46
		Tidak	0	0
	Mengetahui Bagian yang Akan Mengurusi kebutuhan	Ya	33	94
		Kadang-kadang	2	6
		Tidak	0	0
	Pegawai Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya	Ya	27	77
		Kadang-kadang	8	23
		Tidak	0	0
	Pegawai Mudah Ditemui	Ya	24	69
		Kadang-kadang	11	31
		Tidak	0	0
3. Prinsip Kepastian Waktu	Ketepatan waktu untuk menyelesaikan urusan seperti KTP, KK, Akta dan lain-lain	Ya	21	60
		Kadang-kadang	12	34
		Tidak	2	6
4. Prinsip Akurasi	Sesuai yang dikehendaki	Ya	21	60
		Kadang-kadang	14	40
		Tidak	0	0
5. Prinsip Keamanan	Bukti Tanda Terima Diberikan	Ya	23	66
		Kadang-kadang	12	34
		Tidak	0	0
6. Prinsip Tanggung Jawab	Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Penyelesaian Urusan	Ya	25	71
		Kadang-kadang	6	18
		Tidak	4	11
	Penyelesaian Keluhan/Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	Ya	32	91
		Kadang-kadang	3	9
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kantor	Tidak	0	0
		Kadang-kadang	13	37
		Ya	22	63
8. Prinsip Kemudahan Akses	Jarak Lokasi Kantor Dengan Tempat Tinggal	Ya	18	51
		Kadang-kadang	1	3
		Tidak	16	46
	Perawatan Jalan Menuju Kantor	Ya	22	63
		Kadang-kadang	4	11
		Tidak	9	26
9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan	Penampilan Pegawai Kantor Bersih dan Rapi	Ya	34	97
		Kadang-kadang	0	0
		Tidak	1	3
	Pegawai Kantor bersikap ramah dan sopan	Ya	23	66
		Kadang-kadang	12	34



© LPPI AQLI
Jurnal Riset
Sains Manajemen
Vol. 2 No. 4
Hlm. 151-160



Dimensi	Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persentase
		Tidak	0	0
10. Prinsip Kenyamanan	Kondisi Kantor Seperti	Ya	29	83
	Kebersihan dan Keindahan	Kadang-kadang	0	0
		Tidak	6	17
		Ya	21	60
	Ketersediaan Fasilitas Pendukung Seperti Ruang Tunggu, Parkir, Toilet, dan Tempat Ibadah	Kadang-kadang	1	3
		Tidak	13	37
11. Prinsip Kualitas Pelayanan secara Umum	Persepsi Masyarakat terhadap Prinsip	Ya	20	57
	Kualitas Pelayanan	Kadang-kadang	15	43
		Tidak	0	0

Tabel 1 memberi gambaran bagaimana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Ada 11 dimensi pelayanan yang dikembangkan menjadi 20 indikator. Dari 20 indikator tersebut, mayoritas persepsi responden berada pada kategori jawaban baik, yakni berkisar antara 51%-97%. Sementara itu, persepsi buruk terlihat cukup kecil, berkisar antara 0%-46%. Dengan demikian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam tergolong baik.

Diskusi

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian yakni menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam tergolong baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari kepala dinas maka dapat dijelaskan bahwa: sistem pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan adalah sistem pelayanan prima. Adapun kriteria pelayanan prima secara umum yang diterapkan adalah *Disiplin kerja*, *absensi kerja*, *evaluasi kinerja*, *loyalitas/dedikasi* dalam bekerja, *prestasi*, *kerapian*.

Pegawai yang bekerja sesuai program dengan berikan bonus dan piagam penghargaan. Tidak adanya pungutan biaya di dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, pembuatan akta bekerja berdasarkan peraturan walikota Subulussalam, Adanya ketidaksesuaian antara pelayanan prima, dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti gedung ataupun kantor sendiri.

Dalam menyampaikan keluhan masyarakat disediakan kotak saran. Budaya kerja dengan menerapkan budaya senyum setiap bertatap muka baik antar sesama pegawai maupun dengan masyarakat yang berkunjung dan juga menerapkan budaya rasa malu untuk melakukan kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari responden/masyarakat dapat dijelaskan bahwa ke 11 indikator berdasarkan penyebaran angket menjelaskan adalah memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terutama dalam hal pengurusan pembuatan KTP, KK

dan Akta dan kebutuhan lainnya. Meskipun sebagian kecil masih ditemukan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang merasa kurang memuaskan.



© LPPI AQLI
Jurnal Riset
Sains Manajemen
Vol. 2 No. 4
Hlm. 151-160

Dengan demikian peneliti berasumsi anggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Subulussalam dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinilai cenderung baik hal ini dilihat dari perhitungan statistik, yaitu untuk indikator kesederhanaan sebanyak 61% meliputi tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, untuk indikator kejelasan sebanyak 71% meliputi persyaratan teknis dan administrasi mudah dipahami, mengetahui bagian yang akan mengurus kebutuhan, pegawai berkompeten terhadap tugas, pegawai mudah dipahami, transparansi biaya yang dikeluarkan, untuk indikator kepastian waktu sebanyak 60% meliputi ketepatan waktu menyelesaikan urusan KTP, KK, Akta. Untuk indikator akurasi sebanyak 60% meliputi sesuai yang dikehendaki, untuk indikator keamanan 66% meliputi bukti tanda terima, untuk indikator tanggung jawab sebanyak 81% meliputi bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, penyelesaian keluhan, untuk indikator kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya sebanyak 63% meliputi ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor, untuk indikator kemudahan akses sebanyak 57% meliputi jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dan perawatan menuju jalan, untuk indikator kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sebanyak 81% meliputi penampilan pegawai kantor bersih dan rapi dan pegawai kantor bersikap ramah dan sopan, untuk indikator kenyamanan sebanyak 71% meliputi kondisi kantor bersih dan indah dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parker dan lain-lain, untuk indikator kualitas pelayanan public secara umum sebanyak 57% meliputi kualitas pelayanan prima. Dengan demikian penerima layanan merasa puas terhadap akses pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Analisis tentang kualitas ini dimulai dengan menganalisis setiap item (sub indikator) yang ada dalam setiap indikator. Setelah setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item (bobot) dalam satu indikator tersebut dicari rata-rata dan dicari intervalnya sehingga akan diperoleh rentang skor (bobot) untuk menganalisis kualitas setiap indikator. Setelah semua indikator diukur kualitasnya kemudian total skor keseluruhan dari 11 indikator yang ada dalam penelitian ini dirata-rata untuk mengukur (menentukan) kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Hasilnya menunjukkan bahwa total skor (bobot) secara keseluruhan dari 11 indikator yang ada dalam penelitian ini setelah dirata-ratakan adalah sebesar 51,69. Berdasarkan perhitungan dari rentang skor yang ada, rata-rata bobot tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada dalam kondisi baik.

Dari uraian data dan analisis dapatlah ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini diantaranya adalah pelayanan publik yang tercermin dalam aspek, tanggung jawab dan kedisiplinan, kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan. Menurut jawaban



dan pandangan masyarakat mempunyai kecenderungan pada tingkat baik. Artinya dari sudut pandang masyarakat pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catat sipil yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat.

Persepsi pada dasarnya merupakan suatu proses yang terjadi di dalam pengamatan seseorang terhadap orang lain. Persepsi juga dapat diartikan proses pemahaman terhadap suatu informasi yang disampaikan oleh orang lain yang sedang saling berkomunikasi, berhubungan atau bekerja sama, jadi setiap orang tidak terlepas dari proses persepsi (Wagito, 1985).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2001). Sementara itu, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2000).

Jadi, kualitas pelayanan merupakan interaksi dinamis yang merupakan serangkaian proses meliputi pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan. Persoalannya adalah persepsi dan harapan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sering kali diasumsikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang dilakukan para birokrat kepada masyarakat sebagai pelanggan menyebabkan penilaian yang negative terhadap aparatur Negara.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Kota Subulussalam pada maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan.

Pertama, persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Walaupun demikian, ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses.

Kedua, penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan baik dikarenakan berbagai faktor yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapi, perilaku pegawai ramah dan

sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

Ketiga, penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang menilai rendah dikarenakan beberapa faktor yakni persyaratan teknis dan administratif dan pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan serta jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal.



© LPPI AQLI
Jurnal Riset
Sains Manajemen
Vol. 2 No. 4
Hlm. 151-160

REFERENSI

- Cowell, D. W. (1984). Sales promotions and the marketing of local government recreation and leisure services. *European Journal of Marketing*, 18(2), 114-120.
- Lembaga Adminisrasi Negara. (2006). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik*. Jakarta: Lembaga Adminisrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan standar pelayanan publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Menpan-Rl. (2003). *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara.
- Moenir, H. A. (2000). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rasyid, M. R. (1998). *Desentralisasi dalam menunjang pembangunan daerah dalam pembangunan administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wagito, B. (1985). *Psikologi suatu pengantar*. Jakarta: Andi Offset.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan peroses kebijakan publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zainun, B. (2000). *Administrasi dan manajemen pemerintah negara Indonesia menurut UUD 1945 dan perubahannya*. Jakarta: Gunung Agung.